



***Préconferentie onafhankelijke cliëntondersteuning
15 juni 2016
Grand Café Brinkmann Haarlem***

AANWEZIG:

Hetty van Halder	Loket / Tandem
Rob Broersen	Autisme
Jan Kroft	SIG
Elly Abbenhuis	HCKZ (huisartsen)
Martine Joustra	ZMLK school / Adviesraad Zandvoort
Kees Kleingeld	MEE
Marina Kooreman	De Hartekampgroep
Nora Barnhoorn	CJG
Hella van de Beek	Kenter Jeugdhulp
Nathalie van de Eerenbeemt	Sociaal Wijkteam
Veronique de Kwant	Haarlem Effect
Rob Overpelt	Argos
Roderik Schoorlemmer	Roads
Marjan Beneker	Gemeente Haarlem / SZW
Juul Angenent	Gemeente Haarlem / WWGZ
Simone Leensen	Gemeente Haarlem / WWGZ
Ruth Nelemaat	Participatieraad Haarlem
Anja van Dam	Participatieraad Haarlem
Marzoug Lehiba	Participatieraad Haarlem
Ton van Angeren	Participatieraad Haarlem
Petra Nuyens	Participatieraad Haarlem
Saskia Augustin	Participatieraad Haarlem
Gert-Ankoné	Participatieraad Haarlem
Marianne Huisman	Kontext
Karin Faase	ANBO Haarlem
Esther Pauel	Gemeente Haarlem / SZW

Op 15 juni '16 organiseerde de Participatieraad een préconferentie op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO). Er werd samen met ketenpartners gezocht naar een eigen en concrete invulling en uitwerking van (onafhankelijke en/of gratis) cliëntondersteuning ten behoeve van burgers die behoefte hebben aan informatie, advies en algemene ondersteuning (en wellicht meer). De Participatieraad Haarlem heeft voor dit thema in 2016 gekozen omdat zij constateert dat het begrip OCO vele invullingen kent en dat tegelijkertijd veel van onze stadsgenoten geen weet hebben van een (eventueel) aanbod. De gemeente inventariseert nu wat er al op het gebied van OCO beschikbaar is, en welke vorm het voor het gehele domein zou moeten krijgen. Het doel van de Participatieraad is om uiteindelijk al dan niet gevraagd of ongevraagd advies te genereren aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem. Op 5 oktober zal er een brede conferentie georganiseerd worden voor cliëntenraden, professionals uit het werkveld en de Participatieraad. Er wordt dan getoetst of iedereen zich kan vinden in de voorlopige definitie die tijdens deze miniconferentie is geformuleerd.

OCO bestaat uit onafhankelijke ondersteuning voor cliënten met informatie, advies en algemene ondersteuning. Dit moet bijdragen aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, (preventieve) zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen werk en inkomen. De cliëntondersteuner kan een luisterend oor bieden, de cliënt en zijn sociale netwerk helpen om vragen te formuleren en problemen op te lossen, steun bieden bij de voorbereiding van een aanvraag of melding en ondersteunen bij het indienen van een klacht. Als de burger een melding doet van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning, moet de gemeente in haar reactie wijzen op de mogelijkheid van OCO. Deze functie moet gratis, over alle relevante levensgebieden, voor alle doelgroepen en vanuit het perspectief van de burger onafhankelijk worden aangeboden. Een burger die niet tevreden is met de geboden ondersteuner heeft het recht een andere ondersteuner te vragen. De gratis OCO is bij veel burgers die op zorg moeten terugvallen niet bekend. Het doel is nu om die bekendheid in Haarlem te vergroten.

De préconferentie stond voornamelijk in het teken van halen en brengen van informatie en het zoeken naar de betekenis van onafhankelijke en/of gratis aan te bieden cliëntondersteuning. Ook de kaders en de voorwaarden voor deze cliëntondersteuning werden verzameld. Door middel van rondetafelgesprekken werden deelnemers uitgenodigd om hun eigen definitie van cliëntondersteuning te geven. Wat verstaat ieder op zijn eigen wijze onder cliëntondersteuning? Welke vragen roept het bij een ieder op als we denken aan onze definitie en de context waarin cliëntondersteuning zich bevindt. En hoe kan de WMO-definitie specifiek voor Haarlemse cliënten ingevuld worden.

De volgende suggesties kwamen al brainstormend naar voren:

- Een Haarlemmer met vragen op alle levensgebieden krijgt belangeloos en kosteloos hulp / ondersteuning om op eigen kracht zijn leven vorm te geven.
- Naast de cliënt staan, zonder last van een dubbele opdracht de cliënt versterken zodat hij / zij maximaal kan participeren en van voorzieningen gebruik kan maken.
- Op een respectvolle wijze op weg helpen je eigen leven te leiden op het gebied van ... (versterken / participeren/ verbinding maken).
- De burger met elke vraag krijgt makkelijk belangenloze ondersteuning.

Het algemene beeld is dat het woord 'ondersteuning' een containerbegrip is geworden. Het is goed om af te bakenen wat deze ondersteuning nu eigenlijk inhoudt en of het wel onbeperkt is. Aan de definitie moeten voorwaarden en kaders gehangen worden die tegelijkertijd ook de beperking van de ondersteuning aangeven. Daarbij moet men in het achterhoofd houden of het hier gaat om een positionering- of begeleidingsvraagstuk. Gaat het om ondersteuning in het inhoudelijke proces of juist om ondersteuning in de begeleiding om de inhoudelijke ondersteuning te krijgen. Daarbij hoort misschien ook een onderscheid of de OCO daadwerkelijk gespecialiseerde hulp zal bieden of wordt er alleen maar hulp geboden bij het verwijzen naar de gevraagde hulp. De OCO zal ervoor moeten zorgen dat een cliënt de zorg en ondersteuning krijgt, daar waar hij die nodig heeft. Maar hoe begrenst je de hulpvraag. Gaat het hierbij om professionele hulp of om vrijwillige hulp, op wat voor gebied en tot welk bedrag. Hoe wordt de geboden hulp gewaarborgd en hoe wordt de kwaliteit getoetst? Is de hulp ook eindig? Mensen met een beperking hebben steeds terugkerende ondersteuning nodig. In hoeverre gaat men uit van de Eigen Kracht en het netwerk van de cliënt? En er zijn ook cliënten die van OCO gebruik willen maken omdat het gratis is. Dat zijn allemaal vragen die rond de definitie van onafhankelijke cliëntondersteuning opkomen.

Aan het eind van de miniconferentie bleek dat er zeer veel input is geleverd waar de Participatieraad mee voort kan borduren op haar advies aan de gemeente Haarlem. Er werden verschillende suggesties gedaan die de Participatieraad meeneemt in haar toekomstige beleid en advies, gevraagd of ongevraagd, aan de gemeente Haarlem.

Het was een zinvolle en leuke bijeenkomst die tot een waardevolle, voorlopige definitie heeft geleid.

Gratis onafhankelijke cliëntondersteuning is:

'Een Haarlemmer met vragen op alle levensgebieden krijgt op respectvolle wijze onafhankelijk, belangeloos en kosteloos informatie en advies om op eigen kracht zijn / haar leven vorm te geven'.

Deze definitie werd in de plenaire discussie aangevuld met:
Informatie en advies EN ONDERSTEUNING, daar waar nodig
Het gaat om persoonlijke begeleiding waarbij de ondersteuner naast de cliënt staat.